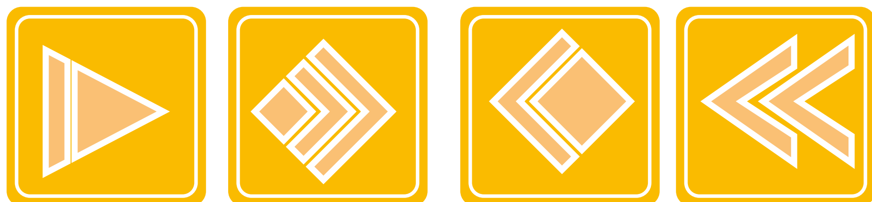
Jaarverslag 2009

DE DRUGLIJN

078-15-10-20



De DrugLijn

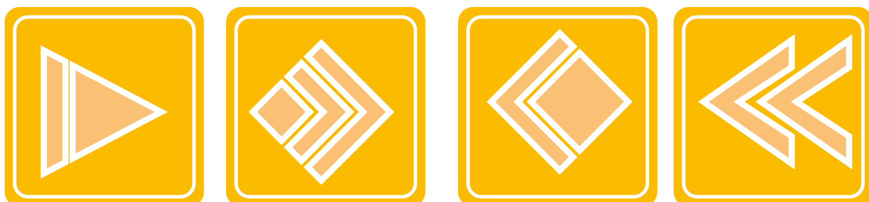
Voor alle informatie- en hulpvragen over drank, drugs, pillen en gokken.

Via telefoon: 078 15 10 20
We zitten klaar voor een anoniem, objectief en vertrouwelijk gesprek. We luisteren naar je verhaal, zonder te oordelen of te veroordelen. We geven concrete informatie, een eerste advies en/of adressen voor hulp en preventie mee.
Ma-vr 10 u. tot 20 u. (niet op feestdagen)
Vanaf een vast toestel bel je aan voordeeltarief.

Mail via www.druglijn.be
Langs deze weg kan je anoniem je vraag mailen. Op die site vind je overigens meer dan tweehonderd pagina's informatie over drank, drugs, pillen en gokken, én over De DrugLijn zelf.
Binnen de 5 werkdagen ontvang je een antwoord op maat.

De DrugLijn is een initiatief van VAD, de Vereniging voor Alcohol- en andere Drugproblemen vzw.

Inhoudstabel



Inleiding

De duizenden contacten die De DrugLijn jaarlijks heeft, leveren een schat aan informatie op. Ze geven een uniek beeld van welk soort vragen over drank, drugs, pillen en gokken bij de Vlamingen leven. Alleen al daarom worden heel wat gegevens over de telefoongesprekken en e-mails verzameld. Uiteraard gebeurt dat met het grootste respect voor de anonimiteit van de bellers en mailers.

De jaarcijfers geven een gedetailleerd beeld over hoe vaak contact werd genomen met de lijn, door welke doelgroepen dat gebeurde, wat in de contacten aan bod kwam en over welk druggebruik het ging.

Omdat de resultaten kunnen verschillen naargelang het om vragen via telefoon of e-mail gaat, wordt in een aantal tabellen een opsplitsing gemaakt. Waar ☎ staat, slaan de cijfers op de telefoongesprekken, ✉ slaat op de e-mailvragen. Waar '**totaal**' staat, slaan de cijfers op beide samen.

Waar komen de cijfers vandaan?

De DrugLijnbeantwoorders vullen na elk telefoongesprek en na elke e-mail een elektronische fiche in met een aantal gegevens over de inhoud van de vraag en over de vraagsteller. De registratiegegevens worden verwerkt en geanalyseerd om uiteindelijk tot de resultaten te komen die je hier terugvindt.
De cijfers kunnen helpen om de eigen werking bij te sturen, maar ook om bepaalde knelpunten of evoluties te signaleren aan het preventiewerk, de hulpverlening of de overheid.

Totalen

Aantal beantwoorde vragen

De DrugLijn beantwoordde in 2009 in totaal **5.739** vragen: er werden **4.082** telefoongesprekken gevoerd en **1.657** e-mails beantwoord.

Het aantal beantwoorde vragen schommelt van jaar tot jaar. Sinds de oprichting van De DrugLijn in 1994 kende het twee pieken. De eerste situeerde zich in 2001 en 2002, toen de verwarring over de gewijzigde drugwetgeving voor een recordaantal vragen zorgde. Nadien werd het een stuk rustiger, maar na de lancering van de e-mailservice in 2004 ging het aantal vragen weer in stijgende lijn. In 2008 bereikte het een tweede piek. De grote publiekscampagne van iDA met televisiespots, krantenadvertenties en straataffiches die naar De DrugLijn verwezen, zorgde toen voor het drukste jaar ooit. Omdat in 2009 geen campagne van diezelfde omvang doorging, viel het te verwachten dat de recordcijfers van 2008 niet meer zouden geëvenaard worden. Toch was de daling groter dan verwacht: het aantal beantwoorde vragen lag 17% lager dan het jaar voordien.

Promotie, campagnes en media-aandacht kunnen een grote invloed hebben op het aantal contacten met De DrugLijn. De e-mailservice lijkt daar gevoeliger voor te zijn dan de telefoonlijn. Aangezien het mailen via de DrugLijnwebsite verloopt, hangt het aantal e-mails ook samen met het aantal bezoekers aan de site en bij uitbreiding met de promotie voor die website.

Evolutie e-mails

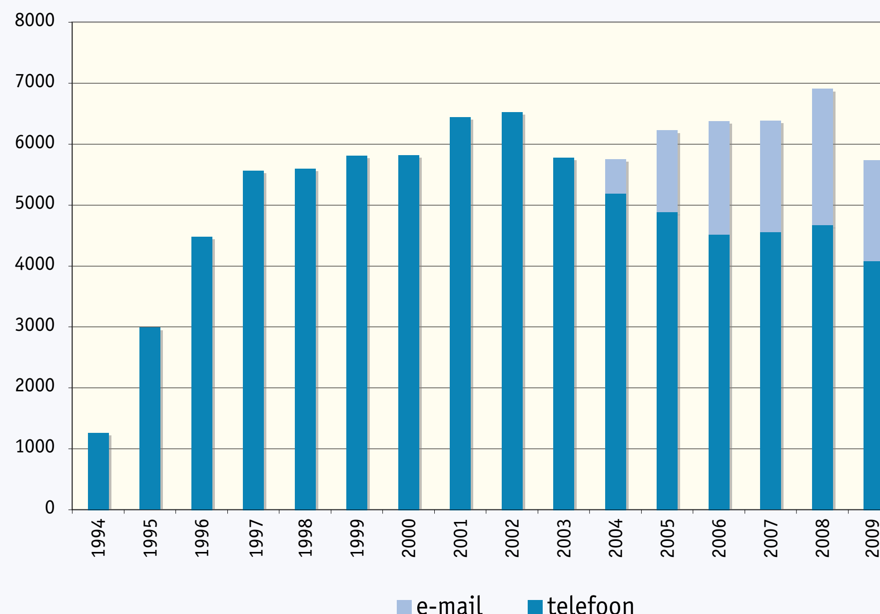
Grafiek 1 toont dat het totale aantal vragen zich opnieuw op het niveau van 2004 bevindt; het jaar waarin met de e-mailservice gestart werd. Sindsdien is er echter heel wat veranderd. Vandaag de dag worden immers zo'n drie vragen op tien aan De DrugLijn via e-mail gesteld.
In 2009 werden per dag gemiddeld 4,5 e-mails naar De DrugLijn gestuurd. Ook al deed zich in 2009 een daling voor, in zes jaar tijd is de e-mailservice uitgegroeid tot een succesverhaal. Dat heeft uiteraard te maken met de algemene groei van online communicatie en is dus deels maatschappelijk te verklaren. Tegelijk is de e-mailservice een succes omdat De DrugLijn – net zoals aan de telefoon - bij het beantwoorden van e-mails zweert bij een persoonlijk contact en een antwoord op maat. Online contact hoeft dus zeker geen afstandelijke vorm van contact te zijn en dat wordt enorm geapprecieerd.

Binnen FESAT (de Europese Stichting van Drughulplijnen), is De DrugLijn (rekening houdend met de omvang van Vlaanderen ten opzichte van Europese lidstaten) de lijn met zowat de sterkst uitgebouwde e-mailservice. De interesse van diverse Europese lijnen voor de e-mailbeantwoordstrategie van De DrugLijn is daar een logisch gevolg van.

Evolutie telefoongesprekken

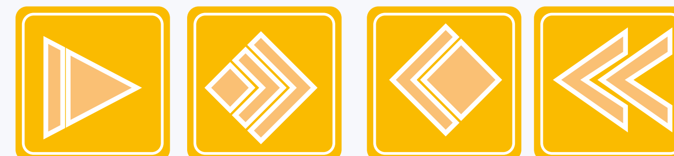
In 2002 zette zich een daling van het aantal bellers in. Betekende dit dat de telefoonlijn op den duur in de verdrukking zou raken door online communicatie? Ondertussen blijkt dat niet zo te zijn, want sinds 2006 lijkt aan de continue daling een eind te zijn gekomen. De telefoonlijn blijft dus een belangrijk publiek aanspreken. Ook al was er in 2009 opnieuw sprake van een daling, grafiek 1 toont aan dat die kleiner was dan de daling van het aantal e-mailvragen.

Grafiek 1 Totaal aantal beantwoorde vragen





Aantal contacten met De DrugLijn

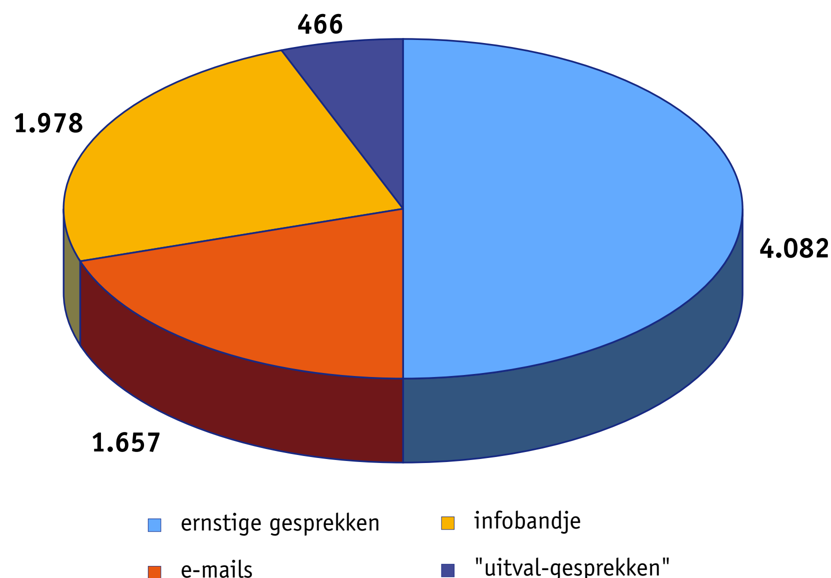


Naast de telefoongesprekken en beantwoorde e-mails krijgt De DrugLijn oproepen die niet tot een volwaardig gesprek leiden. Meestal haakt de beller meteen in, blijft hij stil of gaat het om een grap. Het aantal van dergelijke 'uitvalgesprekken' neemt de laatste jaren licht toe, maar in verhouding tot het totale aantal gesprekken blijft het beperkt. Zeker in vergelijking met gratis hulp- en infolijnen blijft De DrugLijn redelijk gespaard van dit soort oproepen. In 2009 bedroeg hun aantal **466**; dat zijn er 32 meer dan in 2008.

De DrugLijn is geen noodlijn en dus ook niet continu bemand. Buiten de uren waarop de beantwoorders aanwezig zijn, werd **1.978** keer gebeld. De bellers worden dan opgevangen met een Interactive Voice Response-systeem dat geautomatiseerde informatie over de bereikbaarheid van de lijn en basisadvies voor noodsituaties geeft.
Over de jaren heen wordt steeds minder gebeld buiten de openingsuren. Het aantal oproepen buiten de openingsuren lag in 2009 16% lager dan in 2008. Omwille van de anonimiteit kan helaas niet nagegaan worden hoeveel van de bellers die buiten de permanentie-uren contact nemen, later terugbellen.
De verhouding van het aantal oproepen binnen en buiten de permanentie-uren bewijst dat de openingsuren van de lijn een goede bereikbaarheid garanderen. Tegenover elke beller buiten de permanentie-uren vonden twee effectieve gesprekken plaats.
Die verhouding verbetert overigens van jaar tot jaar. Ter illustratie: in 2009 bedroeg het aantal bellers buiten de permanentie uren 48% van het aantal oproepen binnen de uren, maar tien jaar eerder (in 1999) bedroeg het nog 98%. Vooral sinds 2006, toen De Druglijn bereikbaar werd van maandag tot vrijdag en van 10 tot 20 uur, wordt er verhoudingsgewijs steeds meer binnen de openingsuren gebeld.

Wanneer het aantal e-mails en ernstige gesprekken vergeleken wordt met het totale aantal contacten, blijkt dat De DrugLijn in 5.739 van de 8.183 contacten (ofwel 70% van alle contacten) een persoonlijk antwoord heeft kunnen bieden.

Grafiek 2 Contacten met De DrugLijn per type (in totaal 8.183)





Wanneer contacteert men De DrugLijn?

Men kan De DrugLijn bellen op weekdagen van 10 tot 20 uur. Tijdens het weekend en op feestdagen is de lijn gesloten. Mailen naar de lijn kan uiteraard de klok rond en zeven dagen op zeven.
Toch zijn er altijd al verschillen geweest in de tijdstippen waarop het vaakst contact wordt genomen.

Uur van de dag

Aan de telefoon zijn de eerste openingsuren van de dag steevast de drukste. In 2009 werd 28% van de gesprekken tussen 10 en 12 uur gevoerd. Ook in de loop van de namiddag is er piekmoment: tussen 14 en 16 uur vindt 23% van de gesprekken plaats. Later op de dag wordt het rustiger. Tussen 18 en 20 uur wordt slechts 13% van de gesprekken gevoerd. Toch is het belangrijk dat de lijn ook buiten de kantooruren bereikbaar is.

Tabel 1 Uur van contactname

Uur waarop gebeld of gemaild wordt	✉	☎
voor 10 u.	12%	–
tussen 10 en 12 u.	15%	28%
tussen 12 en 14 u.	14%	19%
tussen 14 en 16 u.	19%	23%
tussen 16 en 18 u.	13%	17%
tussen 18 en 20 u.	12%	13%
na 20 u.	15%	–
Totaal	100%	100%

Mailen kan dag en nacht, maar in de praktijk verschillen de uren waarop het vaakst gemaild wordt niet zo heel erg van de uren waarop veel gebeld wordt. Bijna drie mails op vier (73%) worden verstuurd tussen 10 en 20 uur. Toch wordt (in tegenstelling tot de telefoonlijn) het grootste aantal mails niet voor maar na de middag verstuurd: bijna een mail op vijf (19%) wordt tussen 14 en 16 uur verzonden. Net zoals aan de telefoon neemt het aantal e-mails af naarmate de namiddag en avond vordert. Tot voor een paar jaar werd er ook behoorlijk veel gemaild tussen 20 en 24 uur, maar in 2009 nam dat aantal sterk af: het daalde tot 15%, terwijl dat in 2008 nog 23% was.

Dag van de week en maand van het jaar

Het aantal contacten varieert ook naargelang de dagen van de week. Aan de telefoon is maandag met voorsprong de drukste dag: 25% van alle gesprekken wordt dan gevoerd. Qua e-mails is donderdag de drukste dag (19%), ook al is het verschil met het aantal mails op dinsdag en woensdag klein. Voor bellers zal zeker meespelen dat de telefoonlijn in het weekend niet bemand is, waardoor een aantal bellers tot maandag wacht om contact te nemen. Een verklaring waarom er vooral halfweg de week gemaild wordt, is moeilijker te vinden. Het valt overigens ook op dat er op vrijdag een stuk minder gemaild wordt dan op andere dagen van de werkweek. 15% van alle mails wordt tijdens het weekend verstuurd.

Tabel 2 Dag van contactname

weekdag	✉	☎
maandag	17%	25%
dinsdag	18%	22%
woensdag	18%	18%
donderdag	19%	18%
vrijdag	13%	17%
zaterdag	7%	–
zondag	8%	–

Hoe druk het is verschilt ook van maand tot maand. Februari, maart, oktober en november zijn steevast de drukste maanden van het jaar. In juli en augustus en ook in december wordt er minder gebeld en gemaild. In 2009 was oktober de drukste maand met 624 gesprekken en e-mails. In de rustigste maand, met name juli, waren dat er 395.

Hoe lang?

Een telefoongesprek kan op een minuut afgerond zijn, maar kan ook meer dan een uur duren. Ook de tijd die nodig is om een e-mail te beantwoorden kan enorm verschillen.
De gemiddelde duur van een telefoongesprek stijgt al een paar jaar en bedroeg in 2009 bijna 12 minuten. Betekent dit dat bellers er meer dan vroeger behoefte aan hebben om uitgebreid hun verhaal te doen of een luisterend oor te vinden?
De gemiddelde duur voor het beantwoorden van een e-mail ligt uiteraard nog een stuk hoger en bedraagt 24 minuten. Schriftelijk communiceren is nu eenmaal tijdsintensiever dan praten.
Bovendien zijn uitgebreide e-mails geen uitzondering en de beantwoording daarvan vergt uiteraard ook heel wat tijd.

Omwille van het groeiende belang van e-mails ten opzichte van telefoongesprekken is de totale tijd die De DrugLijn besteedt aan het beantwoorden van vragen sterk toegenomen. In 2009 lag die totale duur bijna 60% hoger dan in 2004. In 2009 waren de beantwoorders in totaal **88.537** minuten in de weer met het beantwoorden van vragen; in 2004 bedroeg dat nog 55.868 minuten.



Wie neemt contact met De DrugLijn?

Gebruiker, ex-gebruiker, partner, familielid, ouder, vriend, leraar, collega, hulpverlener, preventiewerker, kind van een gebruikende ouder …
De DrugLijn is er voor iedereen en de cijfers verderop bewijzen dat.
Toch zijn er nogal wat verschillen in de mate waarin diverse doelgroepen contact nemen. De cijfers laten er geen twijfel over bestaan: de telefoonlijn en de e-mailservice spreken elk een eigen publiek aan.

Man/Vrouw

Vrouwen doen veel vaker een beroep op De DrugLijn dan mannen. Mannen zijn bij de mailers (41%) iets beter vertegenwoordigd dan bij de bellers (39%), maar over alle gesprekken en e-mails heen bekeken, vormen vrouwen met 61% duidelijk de grootste groep.

Mensen van alle leeftijden nemen contact met De DrugLijn. De jongste beller en de jongste mailer waren allebei 12 jaar oud. De oudste bellers waren 87 jaar, de oudste mailer was er 70.

Leeftijd

Bij het invullen van het vraagformulier op de DrugLijnsite wordt aan mailers naar hun leeftijd gevraagd. Aan de telefoonlijn wordt de beller bij het afsluiten van het gesprek vrijblijvend gevraagd naar zijn of haar leeftijd. Zo ontstaat een vrij gedetailleerd beeld van de leeftijdsgroepen die De DrugLijn contacteren.
Tabel 3 maakt duidelijk dat de telefoonlijn een ouder publiek aanspreekt. Een beller op drie (34%) is veertiger; niet toevallig de leeftijdsgroep die veel ouders van jonge alcohol- en druggebruikers omvat. De e-mailservice spreekt een jonger publiek aan. Meer dan zes mailers op tien waren jonger dan dertig. Het aantal mailers ouder dan veertig is de voorbije jaren toegenomen, maar blijft al bij al beperkt. Ook al is anno 2009 zo goed als iedereen vertrouwd met e-mail en internet, toch ervaren mensen uit die leeftijdscategorie online contact blijkbaar als minder uitnodigend.

Omgekeerd blijkt al langer dat er steeds minder jongeren bellen. De cijfers in tabel 3 tonen dat zij vooral via e-mail contact nemen. Dat is goed nieuws, want De DrugLijn heeft een preventieve rol te vervullen en jongeren bereiken is daarbij uiteraard belangrijk.

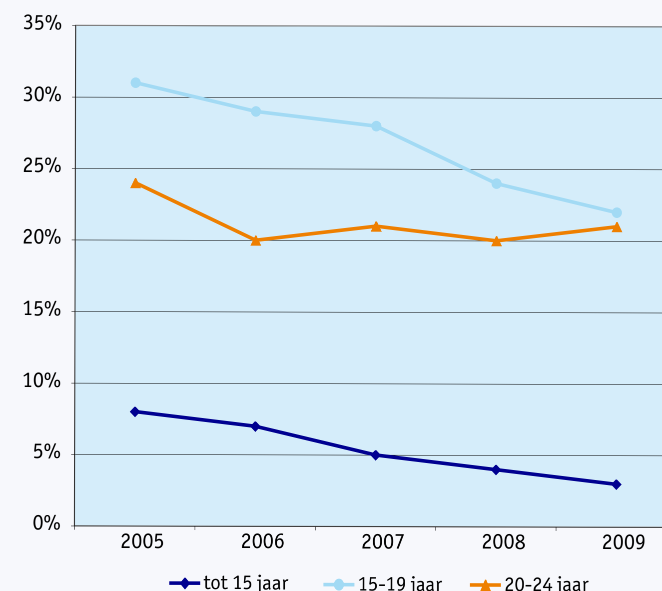
Tabel 3 Leeftijd bellers en mailers

Leeftijd	✉	☎	totaal
tot 15 jaar	3%	1%	2%
15-19 j	22%	4%	10%
20-24 j	21%	9%	13%
25-29 j	15%	11%	12%
30-34 j	11%	11%	11%
35-39 j	7%	11%	10%
40-44 j	6%	16%	13%
45-49 j	7%	18%	14%
50-54 j	5%	8%	7%
55-59 j	2%	5%	4%
60 j en ouder	1%	6%	4%
	100%	100%	100%

Een vraag op vier aan De DrugLijn wordt gesteld door een veertiger of door een jongere tussen 15 en 25 jaar.

De evolutie over de laatste jaren heen toont dat De DrugLijn steeds moeilijker aansluiting vindt bij jongeren. Toen De DrugLijn in 1994 startte, was bijna een beller op vier jonger dan twintig. Na 2000 nam het aantal jongeren dat belde sterk af, maar met de start van de e-mailservice in 2004 slaagde De DrugLijn erin opnieuw aansluiting te vinden: in 2006 bijvoorbeeld was nog 35% van de mailers jonger dan twintig. Grafiek 4 illustreert echter dat het percentage mailende jongeren sindsdien jaar na jaar daalt. In 2009 was nog 25% van de mailers jonger dan twintig. Frappant is dat vooral jongeren onder vijftien afhaken (in 2009 nog amper 3% van de mailers). Al deze cijfers maken duidelijk hoe groot de noodzaak is aan nieuwe kanalen om jongeren te bereiken.

Grafiek 4 Evolutie aantal e-mailcontacten met jongeren



Doelgroepen

In de cijfers over de doelgroepen (tabel 4 op de volgende bladzijde), steken drie categorieën boven de rest uit: meer dan een contact op vier is met een (ex-)gebruiker of met een ouder. Een e-mail of oproep op vijf komt van andere gerelateerden.



(ex-)Gebruikers

Onder mailers zijn (ex-)gebruikers met 29% met voorsprong de grootste groep. Hun voorkeur om te mailen is niet enkel te verklaren doordat het vaker om jongere mensen gaat die zich comfortabeler voelen bij online contact. Het heeft er zeker ook mee te maken dat nogal wat gebruikers van alcohol en andere drugs de grotere afstand in het contact appreciëren. Buitenlandse evaluaties van onlinetoepassingen hebben meermaals aangetoond dat een e-mail een groter gevoel van veiligheid en controle over de communicatie biedt dan een telefoongesprek. Mailen kan ook de (overigens onterechte) bezorgdheid wegnemen om rechtstreeks geconfronteerd te worden met vervelende vragen of om be- of veroordeeld te worden omwille van drank- of druggebruik. Veel drugs zijn tenslotte illegaal en zich kenbaar maken als gebruiker is niet vanzelfsprekend. Het grote aantal gebruikende mailers toont dat online contact door het gevoel van veiligheid, afstand en controle kan helpen om die stap toch te zetten.
Toch blijven ook aan de telefoon gebruikers een erg grote doelgroep. Er zijn dus zeker ook alcohol- en andere druggebruikers die net nood blijken te hebben aan directer contact en die in de telefoonlijn een kans zien om een anoniem, maar rechtstreeks gesprek aan te gaan.

Wanneer alle telefoongesprekken en e-mails samen bekeken worden, vormen (ex-)gebruikers de grootste doelgroep. Dat is pas het tweede jaar op rij zo. Voordien vormden ouders de grootste groep.

De DrugLijn wil chatten

Reeds in 2008 werkten twee DrugLijn-medewerkers een rapport uit waarin de mogelijkheden van een chatservice bekeken werden. Op basis van literatuurstudie, evaluatierapporten van en werkbezoeken aan andere Vlaamse en Nederlandse hulp- en infolijnen werden de kansen, beperkingen, voor- en nadelen van een chatservice in kaart gebracht. Ook op praktisch en organisatorisch vlak werden de do's and don'ts bekeken. Voor De Druglijn staat het vast dat een 'one-to-one chat' (een anonieme chat van persoon tot persoon, en dus niet in groep) potentieel heeft om jongeren opnieuw te beter te bereiken. Experts in jongerencommunicatie beweren overigens dat jongeren een e-mail alweer als te formeel beschouwen en een veel grotere voorkeur hebben voor chatcontact. Bovendien dreigt De DrugLijn achterop te raken ten opzichte van andere Vlaamse hulp- en infolijnen die via pilootprojecten al langer met chat aan de slag zijn en wiens ervaringen het potentieel van het medium keer op keer bevestigen.

De DrugLijn is daarom al een paar jaar vragende partij om via een pilootproject een online infochat te kunnen starten. Gezien de kwetsbaarheid van jongeren voor de impact van alcohol en ander drugs is het voor de lijn bijna een morele verplichting om die doelgroep te blijven bereiken.
De DrugLijn heeft ook een belangrijke preventieve opdracht. Iedereen met kennis van zaken is het er inmiddels over eens dat preventie het beste werkt wanneer het geen massagebeuren is maar integendeel zo individueel mogelijk wordt aangepakt. En laat die persoonlijke aanpak net datgene zijn waar De DrugLijn al meer dan vijftien jaar garant voor staat. Maar er is meer dan enkel het voorkomen van het gebruik door jongeren en het streven naar het uitstellen van de beginleeftijd. De voorbije jaren is er steeds meer wetenschappelijk bewijs voor het effect van vroeginterventie: hoe vroeger en jonger bij gebruikers kan ingegrepen worden, hoe meer problemen kunnen voorkomen worden. Ook op dat vlak heeft De DrugLijn door haar anonimiteit en laagdrempeligheid heel wat potentieel.
Met dat besef in het achterhoofd is het duidelijk wat voor potentieel een chatservice kan bieden en welke belangrijke rol De DrugLijn daarbij kan spelen. Helaas komt de overheid tot nader order niet over de brug met middelen voor een pilootproject.

Ouders

Bij de bellers vormen ouders met voorsprong de grootste groep. Hun percentage schommelt al jaren tussen 30 en 33%. Een beller op drie is dus een ouder. Als ouders bellen, gaat het meestal om moeders.
De e-mailservice spreekt veel minder ouders aan. Dat wil echter niet zeggen dat ouders geen gebruik maken van het online aanbod. Steeds meer ouders vermelden dat ze voorafgaand aan het telefoongesprek informatie op de DrugLijnwebsite hebben gecheckt. Dat ouders vooral bellen, illustreert dus niet dat zij onlinecommunicatie links laten liggen. Het bewijst vooral dat zij een sterk uitgesproken voorkeur hebben voor de directheid van telefonisch contact.

Tabel 4 Doelgroepen die De DrugLijn contacteren

Wie nam contact met De DrugLijn	✉	☎	totaal
(ex-/ooit-)Gebruiker	29%	27%	27%
Ouder	9%	33%	26%
Gerelateerde (o.a. partner, broer/zus, vriend,...)	22%	21%	22%
Scholier/student en geïnteresseerde	19%	4%	8%
Intermediaire hulpverlening	6%	7%	7%
Intermediaire preventie	14%	6%	8%
Andere	1%	2%	2%
	100%	100%	100%

Gerelateerden

Naast gebruikers en ouders wordt een derde en belangrijke doelgroep gevormd door andere personen uit de directe omgeving van een gebruiker: partners, broers, zussen, andere familieleden of vrienden. Ze vertegenwoordigen telkens een beller of mailer op vijf. Tabel 4 toont dat ze bij de mailers een iets grotere groep vormen dan bij de bellers. Dat was in 2009 voor het eerst zo.
Opnieuw is er sprake van een leeftijdsverschil. Zo maken jonge gezinsleden, jonge partners en ook vrienden van jonge gebruikers vaker gebruik van e-mail. Dat zij via de e-mailservice een weg vinden om hun vragen en bezorgdheden voor te leggen, is erg positief. Het gaat in



tegen de clichéopvatting dat veel jonge mensen te tolerant zouden zijn ten opzichte van drank- en druggebruik. Het illustreert dat ze integendeel vaak oprecht bekommerd zijn om het gebruik van leeftijdsgenoten.

De e-mailservice is ook een groot succes bij scholieren en studenten. Dat zij zo vaak mailen heeft er mee te maken dat de e-mailservice ingebed zit in de DrugLijnwebsite. Die site bevat op zich al een pak bruikbare info voor school- en studieopdrachten. Een mail sturen voor extra informatie of voor een antwoord op maat is voor scholieren en studenten dan ook een kleine stap.

Voor het overige nemen ook mensen contact die zelf in preventie, in de zorg of in de hulpverlening werkzaam zijn. Vooral het aantal vragen van mensen die met preventie bezig zijn, steeg in 2009. Zij lijken ook de weg te hebben gevonden naar de e-mailservice. Wanneer mensen in functie van preventie bellen of mailen, hebben zij vaak vragen over het uitwerken van een alcohol- en drugbeleid of betreft het vaak aanvragen van documentatie of publicaties.
Het gebeurt ook wel eens dat bijvoorbeeld een apotheker, een advocaat of een journalist naar De DrugLijn belt of mailt. Zij worden in tabel 4 gebundeld in de categorie ‘andere’.



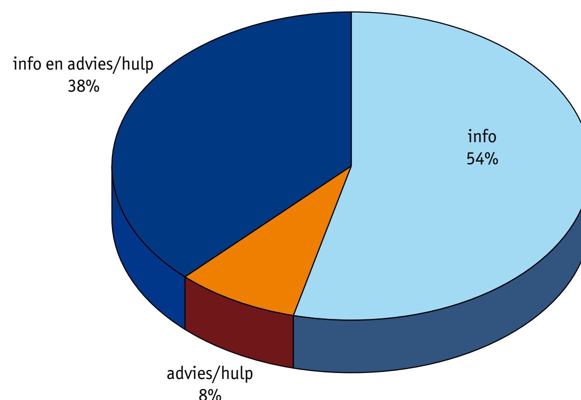
Een veelvoud aan vragen en onderwerpen

Uiteraard registreert De DrugLijn informatie over de aard van de vragen en de inhoud van de contacten.
Nogal wat mensen willen steun of advies bij problemen door alcohol- of ander druggebruik, anderen zijn op zoek naar informatie over specifieke kenmerken en eigenschappen van de diverse drugs. Ook vragen naar concrete mogelijkheden qua hulpverlening en preventie worden dagelijks gesteld. De cijfers over het aantal doorverwijzingen tonen aan dat de lijn een drempelverlagende rol vervult.
Cijfers die elk jaar veel belangstelling wekken, zijn die over de drugs die aan bod komen in de contacten. Cannabis is, al zolang de lijn bestaat, de meest besproken drug. Toch zijn er van jaar tot jaar en over de jaren heen nogal wat evoluties in de mate waarin verschillende drugs bij De DrugLijn bevraagd worden.

Informatie en/of advies

De vragen kunnen grosso modo opgedeeld worden in vragen naar informatie, advies of hulp.
In iets meer dan de helft van de contacten stonden vragen naar informatie centraal (54%).
Dat illustreert dat De DrugLijn geen noodlijn en evenmin een hulplijn in de strikte betekenis van het woord is. Toch is ze meer dan zomaar een infolijn. In de praktijk wordt in een gesprek of e-mail vaak van wal gestoken met een puur informatieve vraag, maar blijken daarachter vragen naar advies en hulp schuil te gaan. Vandaar dat in 2009 in 38% van de contacten zowel informatieve vragen als vragen naar advies en hulp aan bod kwamen. In de overige 8% van de contacten lag de nadruk op advies of hulp.

Grafiek 3 Aard van de vragen aan De DrugLijn



Over effecten, kenmerken en risico’s van drugs

In twee op drie e-mails en telefoongesprekken (65%) worden vragen gesteld over de effecten, kenmerken en risico’s van een of meerdere drugs.
Tabel 5 illustreert dat het daarbij in de helft van die contacten gaat om vragen over de algemene effecten en risico’s. Ook vragen over hoe men gebruik kan herkennen worden vaak gesteld. De opspoorbaarheid in bloed en urine is een thema waarover al jarenlang veel vragen worden gesteld. Toch ligt het percentage iets lager dan in 2008 (21%).



Het aantal vragen over wetgeving blijft al jaren onverminderd hoog. Deels omdat er nog steeds veel verwarring bestaat over de cannabiswetgeving, maar vermoedelijk ook omwille van de aandacht die er in 2009 was voor de alcoholwetgeving en voor de wetgeving over drugcontroles in het verkeer. Alcohol- en drugwetgeving komt een stuk meer aan bod in e-mails dan aan de telefoon. Doordat overtredingen van de alcohol- of drugwetgeving een delicaat thema zijn, beschouwt een aantal mensen een e-mailvraag daarover als veiliger dan een telefoongesprek.

Tabel 5 Vragen naar productinformatie

Productinformatie	✉	☎	totaal
Effecten en/of gevaren	50%	51%	51%
Signalen van gebruik	10%	23%	20%
Aanwezig in bloed en/of urine	14%	20%	19%
Wetgeving	20%	15%	16%
Afkickverschijnselen	10%	12%	12%
Manieren van gebruik	8%	13%	12%
Uitzicht	2%	5%	5%
Productcombinaties	5%	5%	5%
Samenstelling	4%	4%	4%
Vervangende medicatie	3%	3%	3%
Zwangerschap	3%	1%	2%
Overdosis	1%	2%	2%
Prijzen	1%	2%	2%
Medicinaal gebruik	1%	1%	1%
Andere (bvb. straattaal)	1%	1%	1%

Noot: in een aantal e-mails en gesprekken komt helemaal geen informatie over genotmiddelen ter sprake. Anderzijds gebeurt het vaak dat binnen dezelfde e-mail of hetzelfde gesprek meer dan een van dergelijke vragen gesteld wordt. Daarom ligt de som van de percentages hoger dan 100.

Net zoals in voorgaande jaren worden aan de telefoon vaker vragen gesteld over aspecten die de omgeving van een gebruiker bezighouden: hoe gebruik herkennen, hoe wordt een bepaalde drug gebruikt, hoe ziet een drug eruit, zijn drugs op te sporen in de urine,... Dat valt natuurlijk te verklaren door het feit dat meer ouders gebruikmaken van de telefoonlijn.

Problemen bespreekbaar maken

Ook al is de insteek vaak informatief, de meeste mensen die De DrugLijn contacteren, willen ook hun verhaal kwijt en hebben er behoefte aan om over hun problemen praten. In vier op vijf gesprekken en ook in drie e-mails op vijf komen relationele of emotionele problemen aan bod.

Welk soort emotionele of relationele problemen aan bod komen, hangt sterk af van wie De DrugLijn contacteert. Omdat ouders aan de telefoon de grootste groep vormen, komen in de telefoongesprekken in de eerste plaats problemen in de ouder-kindrelatie aan bod (in 40% van alle gesprekken waarin een probleem ter sprake komt).
Problemen met het eigen gebruik komen aan de telefoon op de tweede plaats (24%), terwijl dat bij de mailers de belangrijkste topic is (36%). Voorts valt op dat het aandeel van de problemen in partner- en vriendenrelaties bij de e-mails (respectievelijk 17% en 7%) telkens hoger ligt dan bij de telefoongesprekken (respectievelijk 10% en 5%).

Ook persoonlijke problematieken (zoals depressie of angsten) komen iets vaker aan bod in e-mails (9%) dan aan de telefoon (7%). Dat was in 2009 voor het eerst zo en illustreert opnieuw dat een e-mailcontact als 'veilig' beschouwd wordt door de vraagstellers. Het toont ook aan dat e-mails een behoorlijke diepgang kunnen hebben en dat er soms complexe problemen in aangekaart worden.

Waar kan ik terecht? Wie kan helpen?

De DrugLijn contacteren is vaak een eerste stap. Door haar laagdrempeligheid is de lijn goed geplaatst om mensen verder wegwijs te maken. In een aantal gevallen is De DrugLijn perfect in staat om mensen zelf verder te helpen: met een antwoord op maat of door bijvoorbeeld te verwijzen naar informatie op de DrugLijnwebsite. De lijn beschikt echter ook over een uitgebreid adressenbestand van centra in heel Vlaanderen en kan mogelijkheden aanreiken om verder geholpen te worden op het vlak van preventie, documentatie of hulpverlening. Van dat bestand wordt volop gebruik gemaakt: in 2009 werd maar liefst 4.391 keer doorverwezen.

Tabel 6 Doorverwijzingen

Wanneer doorverwezen werd, gebeurde dat naar ...	✉ + ☎
ambulante drughulp	54%
residentiële drughulp	20%
algemene eerstelijnsinstanties	27%
welzijnscentra en infodiensten	10%
VAD	10%
zelfhulpgroepen	8%
ambulante GGZ (niet alcohol- en drugspecifiek)	7%
preventiediensten	4%
websites van externen	16%

Noot: Bij sommige mails en gesprekken vindt meer dan één verwijzing plaats. Daarom ligt de som van de percentages hoger dan 100.

De DrugLijn verwijst de bellers en mailers vooral naar hulpverleningsmogelijkheden. Zoals tabel 6 illustreert, gebeurde 54% van de verwijzingen naar centra waar men terechtkan voor ambulante drughulpverlening. Het aantal verwijzingen naar residentiële centra (waar mensen worden opgenomen voor ontwenning) ligt een stuk lager (20%). Of zo'n opname aangewezen is, is voor de DrugLijnmedewerkers moeilijker in te schatten en een opname is ook een stuk ingrijpender dan ambulante hulp.



Ook naar algemene eerstelijnsinstanties (bijvoorbeeld een huisarts) wordt vaak verwezen. Dat geldt ook voor een breed gamma aan welzijnscentra zoals Jongerenadviescentra (JAC) of Justitieel Welzijnswerk. Uiteraard wordt regelmatig doorverwezen naar zelfhulpgroepen en groepswerkingen alsook naar Centra voor Geestelijke Gezondheidszorg (CGG) zonder specifiek aanbod voor alcohol- of drughulp en naar diverse preventiediensten.
De verwijzingen naar VAD (Vereniging voor Alcohol- en andere Drugproblemen) staan vaak in functie van documentatiemateriaal, vakliteratuur of vragen over een alcohol- en drugbeleid. Met het toenemende succes van de e-mailservice wordt ook steeds meer naar websites verwezen. Het percentage in tabel 6 houdt overigens geen rekening met verwijzingen naar de eigen DrugLijnsite en de diverse VAD-websites.

Over cannabis, alcohol, cocaïne, medicatie en veel meer

In 83% van alle e-mails en telefoongesprekken komt een of andere drug ter sprake. Alles samen gaat het om duizenden vragen. In de 17% van de contacten waarin geen drug expliciet benoemd werd, ging het bijvoorbeeld om een beller die gewoon een adres voor hulp vraagt of om een mailer die iets over drugs in het algemeen wil weten.
Elk jaar zijn er evoluties vast te stellen in de mate waarin verschillende drugs aangekaart worden.

De cijfers over welke drugs ter sprake komen bij De DrugLijn worden wel eens beschouwd als een aanwijzing van hoe het met druggebruik in Vlaanderen gesteld is. Toch is die redenering te kort door de bocht. Het is correcter om te stellen dat de cijfers een barometer zijn die aangeeft over welke drugs er in Vlaanderen vragen leven.

Cannabis is de drug die traditiegetrouw het vaakst ter sprake komt bij De DrugLijn. Het aantal vragen over cannabis nam met een paar procent toe (39% tegenover 35% in 2008) en daarbij valt op dat er vooral in e-mails veel meer dan voordien vragen over cannabis gesteld werden (in 2008 nog 29%, in 2009 37%).

Alcohol is de tweede meest vermelde drug. Dat is niet vanzelfsprekend, want ook al wil De DrugLijn er zeker ook zijn voor vragen over alcohol, de naam van de lijn roept vooral associaties met illegale drugs op. Toch is sinds de oprichting van De DrugLijn het percentage vragen over alcohol verdubbeld. In 2009 deed zich voor het eerst in een aantal jaren een kleine daling voor.

Het aantal vragen over **medicatie** kende in de loop der jaren een toename. Het gaat daarbij vooral om vragen over slaap- en kalmeringsmiddelen, maar ook pijnstillers, antidepressiva, neuroleptica en diverse andere medicijnen komen regelmatig aan bod. In 2009 bleef het percentage stabiel tegenover 2008. Daarmee zijn medicijnen voor het tweede jaar op rij de op drie na meest besproken producten.
Het percentage vragen over **speed** en **heroïne** bleef eveneens ongewijzigd. Dat geldt overigens ook voor **cocaïne**. Die drug staat de laatste jaren meer dan ooit in de belangstelling. De DrugLijn was vier jaar geleden een van de eersten om cocaïne onder de aandacht te brengen. Tot 2005 bleef het aantal vragen over die drug almaar stijgen. Sinds dat jaar is aan die stijging een einde gekomen en bedraagt het percentage vragen jaar na jaar 17%.
Het aantal vragen over **GHB** nam licht toe. Ook al was er in 2009 in de media veel over te doen, al bij al blijft het een niet zo vaak vermelde drug.

Tabel 7 Aan bod gekomen producten

Als drugs ter sprake kwamen, ging het om ...	✉	☎	totaal
Cannabis	37%	40%	39%
Alcohol	21%	24%	23%
Cocaïne	12%	18%	17%
Medicatie	10%	12%	11%
Speed	10%	10%	10%
Heroïne	7%	7%	7%
XTC	4%	3%	3%
Methadon en buprenorfine	3%	3%	3%
GHB	2%	2%	2%
Tabak	3%	2%	2%
Snuifmiddelen en poppers	2%	2%	2%
Gokken	1%	2%	2%
LSD en verwante hallucinogenen	2%	1%	1%
Paddenstoelen	1%	1%	1%
Ecodrugs, smartdrugs	3%	1%	1%
Ketamine	1%	0%	1%
Doping	1%	0%	0%

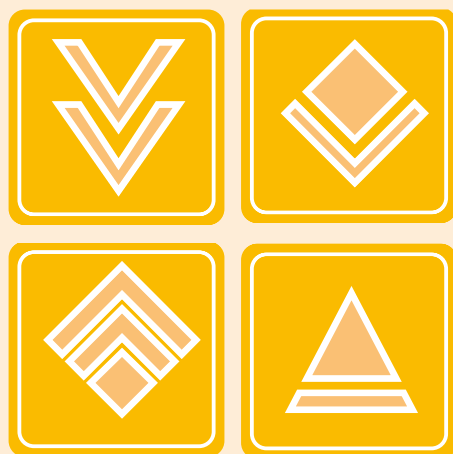
Noot: in sommige mails en gesprekken komt geen enkel product met zoveel woorden ter sprake. Anderzijds gebeurt het dat binnen dezelfde e-mail of hetzelfde gesprek meer dan één product aan bod komt. Daarom ligt de som van de percentages hoger dan 100.

Naast de stijging in het aantal vragen over cannabis, is de belangrijkste vaststelling dat het aantal vragen over **XTC** blijft dalen.
In 2000 kwam XTC nog aan bod in 13% van de contacten, maar sindsdien is dat percentage fors gedaald. In 2009 was die daling nog sterker dan in voorgaande jaren: het percentage halveerde op een jaar tijd van 6 naar amper 3%. Wat de verklaring daarvan ook moge wezen, het is opmerkelijk dat De DrugLijn vandaag de dag drie keer meer vragen over medicijnen krijgt dan over XTC.
Andere dan de hierboven besproken drugs komen slechts sporadisch aan bod. Er zijn dan ook weinig evoluties vast te stellen in het aantal vragen over die drugs.



De DrugLijn krijgt vooral vragen over cannabis en alcohol. Cocaïne is de tweede meest besproken illegale drug. Ondanks het feit dat er – ook in de media - veel over deze drug te doen is, blijft het percentage vragen over cocaïne al vijf jaar op rij stabiel.
Het percentage vragen over psychoactieve medicatie ligt voor het tweede jaar op rij hoger dan het percentage vragen over speed. Het aantal vragen over XTC neemt al jaren af en daalde in 2009 tot amper 3%.





Over drank- en druggebruik en -misbruik

Zoals de overdaad aan cijfers illustreert, worden aan De DrugLijn allerlei vragen gesteld. Uiteraard worden die vragen niet zomaar gesteld. Vaak houden ze verband met iemands gebruik. Het kan daarbij gaan om het alcohol- of ander druggebruik van de beller of mailer zelf, maar nog vaker gaat het om het gebruik van iemand uit diens omgeving. Ook wat dat betreft registreert De DrugLijn een aantal anonieme gegevens.

Geslacht van de gebruiker

De DrugLijn wordt vooral door vrouwen gecontacteerd. De verhoudingen liggen echter helemaal anders wanneer gekeken wordt naar de gebruikende personen over wie gebeld of gemaild wordt. In 79% van de gevallen is dat een man. Bij ouders die bellen of mailen naar aanleiding van het gebruik van hun kind, blijkt het in 81% van de gevallen om de zoon te gaan; partners bellen in 84% van de gevallen omwille van hun mannelijke partner. De enige doelgroep die een uitzondering op de regel vormt zijn kinderen van gebruikende ouders: 53% van hen neemt contact omwille van middelengebruik door hun moeder.

Leeftijd van de gebruiker

Ook de leeftijd van de gebruikers over wie men belt of mailt, wordt geregistreerd. Slechts 2% belt of mailt naar aanleiding van het gebruik van iemand jonger dan 15 jaar. Vooral het gebruik door jongeren tussen 15 tot 25 jaar komt ter sprake: 60% van de bellers en mailers neemt contact omwille van het gebruik van iemand uit die leeftijdscategorie.

Aard van het gebruik

De eenmaligheid en de afstand in het contact met De DrugLijn maakt het moeilijk om de aard, omvang of ernst van drank- en druggebruik in te schatten. Toch proberen de beantwoorders in een paar categorieën te vatten over welk gebruik mensen bellen of mailen.
In 18% van de gevallen gaat het om een vermoeden van gebruik of om pas ontdekt gebruik. Een grotere groep van 22% belt of mailt naar aanleiding van experimenteel gebruik. Meer dan de helft (52%) van alle gebruik dat ter sprake komt, is echter regelmatig of ronduit problematisch middelengebruik. In 8% van de gevallen is er sprake van herval of een vermoeden van herval.

Wie is bezorgd om welke drug

Uit de registratiegegevens blijkt een sterke link tussen de doelgroep die over iemands drank- of druggebruik contact neemt en de betrokken drug. Naargelang de doelgroep doen zich soms grote verschillen voor. Tabel 8 illustreert die verschillen voor de drie drugs waarover De DrugLijn het meeste vragen krijgt.

Zes op tien ouders nemen contact omwille van het cannabisgebruik van hun kind. In tweede orde komt cocaïnegebruik ter sprake. Slechts 6% belt naar aanleiding van het alcoholgebruik van een (jong of volwassen) kind. Ook vrienden van gebruikers nemen in eerste instantie contact omwille van cannabisgebruik, gevolgd door respectievelijk cocaïne- en alcoholgebruik.
Neemt een partner contact, dan ziet het beeld er heel anders uit en gaat

Tabel 8 Wie contacteert De DrugLijn naar aanleiding van welk gebruik?

Doelgroep die contact opneemt naar aanleiding van gebruik	Alcoholgebruik	Cannabisgebruik	Cocaïnegebruik
Ouders	6%	61%	12%
Partners	30%	30%	21%
Kinderen van gebruikende ouders	92%	0%	0%
Overige familie	26%	28%	16%
Vrienden	19%	28%	16%
Gebruikers zelf	23%	36%	14%



het in even grote mate om cannabis- of alcoholgebruik en pas in derde orde om cocaïnegebruik. Toch zijn het procentueel bekeken partners en vrienden die het vaakst contact nemen omwille van iemands cocaïnegebruik.
Bellen of mailen andere familieleden, dan gaat het opnieuw in eerste instantie om cannabisgebruik, maar ook in bijna even grote mate om alcoholgebruik. Bij kinderen van gebruikende ouders zien de cijfers er heel anders uit: negen op tien belt of mailt omwille van het alcoholgebruik van de ouder; cannabis- of cocaïnegebruik brengen zij niet aan bod.

Gebruikers zelf ten slotte nemen ook meestal contact omwille van cannabisgebruik. In tweede instantie gaat het om hun alcoholgebruik en in derde instantie om hun cocaïnegebruik.
Over alle doelgroepen heen blijkt dat men vooral omwille van iemands cannabisgebruik contact neemt. Die percentages liggen voor elke doelgroep hoger dan in 2008, ook voor wat gebruikers zelf betreft. Misschien is dit een indicatie dat er maatschappelijk een meer kritische houding tegenover cannabis groeit?
Of heeft De DrugLijn onbewust een imago gekregen als referentiepunt voor vragen over cannabisproblemen? De evoluties in de volgende jaren zullen het uitwijzen.



ONLINE

www.druglijn.be: naast telefoonlijn en e-mailservice een derde pijler in de DrugLijnwerking

De uitgebreide cijfers over de telefoonlijn en de e-mailbeantwoording zouden bijna doen vergeten dat ook de DrugLijnwebsite een sterke en steeds belangrijkere component van de werking is. De site heeft immers een vaste stek verworven als referentiepunt voor kant-en-klare info over drank, drugs, pillen en gokken.

Op de DrugLijnsite werden in 2009 in totaal 557.026 pagina's bezocht. Dat is een daling tegenover het recordjaar 2008. Ook het aantal bezoeken daalde licht: in 2009 werden 138.106 bezoeken aan de site gebracht door in totaal 103.233 unieke bezoekers. Toch is en blijft www.druglijn.be de drukst bezochte website binnen VAD. Het Drugs ABC en de rubriek 'veelgestelde vragen' zijn traditioneel de meest geraadpleegde rubrieken op de site.

Opvallend in de webcijfers is dat de daling procentueel ongeveer dezelfde omvang heeft als de daling van het aantal e-mails en telefoongesprekken die de lijn beantwoordde. Dat bewijst hoe belangrijk de website geworden is als het erop aan komt mensen in contact te brengen met de lijn. Het DrugLijnteam is zich daar al langer van overtuigd. Ook al was het team zich op dat moment nog niet bewust van het dalende aantal bezoekers, reeds in 2009 werd beslist om in 2010 volop prioriteit te geven aan de uitbouw van een compleet vernieuwde website en ook de nodige aandacht te besteden aan de vindbaarheid van De DrugLijn via internetzoekmachines.

Streven naar een optimale e-mailservice

De DrugLijn hecht veel belang aan de evaluatie van haar werking en de kwaliteit van de geboden service.
Een mailtje om de beantwoorders te bedanken voor hun antwoord is geen uitzondering. Dat is al een indicatie voor de tevredenheid van de mailers, maar om alles toch wat beter in kaart te brengen, wordt de tevredenheid systematischer bevraagd. Een online-enquête bij de e-mailers die De DrugLijn contacteren peilt al drie jaar naar hun motivatie om te mailen en hun mening over de geboden service. Concreet wordt onderaan elke e-mailantwoord dat de DrugLijnmedewerkers versturen een oproep toegevoegd om deel te nemen aan een tevredenheidsmeting. Via een externe link naar een online en anoniem vragenformulier kan wie dat wil zijn feedback geven.

De resultaten worden jaarlijks gebundeld en net als in voorgaande jaren bleek ook in 2009 een grote tevredenheid.
Op de vraag om de e-mailservice een algemene score tussen 1 en 10 te geven, scoorde de lijn gemiddeld 8,93/10 een score die een paar tienden van een procent hoger lag dan het jaar voordien.

Meer dan een respondent op drie (35%) geeft aan dat mailen hem beter ligt dan bellen en een kwart (24%) zegt dat hij De DrugLijn niet zou bellen. Dat illustreert dat de e-mailservice en de telefoonlijn echt een eigen publiek aanspreken. Slechts 8% antwoordt een e-mail te verkiezen omdat de openingsuren van de telefoonlijn (maandag tot vrijdag van 10 tot 20 uur) hen slecht uitkomen. De onbereikbaarheid van de telefoonbeantwoorders op bepaalde momenten is dus zelden de reden waarom men mailt. Ook het feit dat de telefoonlijn niet volledig gratis is en mailen wel, speelt voor een minderheid van 14% een rol.

Wat de kwaliteit van de geboden service betreft, scoort De DrugLijn ronduit goed. Er is veel vertrouwen in de anonimiteit: 95% vindt dat die 'voldoende' of 'helemaal' gegarandeerd wordt. Voorts is er ook tevredenheid over de termijn waarbinnen men antwoord krijgt (87% is tevreden of heel tevreden), over de lengte en de toon van het antwoord (respectievelijk 97% en 96% is tevreden of heel tevreden). 66% vindt het antwoord 'erg persoonlijk en op maat' geschreven en nog eens 30% vond het 'voldoende persoonlijk en op maat'.
Minstens even belangrijk is het feit dat 51% zich 'erg verdergeholpen' en nog eens 40% zich 'voldoende verdergeholpen' voelt met het antwoord van De DrugLijn.





Hoeveel is teveel?
Na online zelftests ook zelfhulp voor volwassen cannabisgebruikers

De laagdrempeligheid maakt dat De DrugLijn regelmatig vragen krijgt van cannabisgebruikers die zichzelf niet meteen als verslaafd willen bestempelen, maar wel aanvoelen dat ze de controle over hun gebruik dreigen te verliezen. Ze willen wel degelijk iets aan hun druggebruik veranderen, maar stellen vast dat ze daar alleen niet in slagen. De stap naar professionele hulp is vaak (nog) te groot omdat ze zichzelf niet als verslaafde zien. Wel hebben zij nood aan steun, concrete tips en informatie. Net daarvoor blijkt het internet een erg geschikt medium te zijn.

Volwassen gebruikers die hun cannabisgebruik willen verminderen of stoppen, kunnen sinds voorjaar 2009 daarvoor terecht op www.hoeveelisteveel.be. De site biedt naast de in 2008 gelanceerde online zelftestvragenlijsten sindsdien ook een onlinezelfhulpprogramma aan dat uniek is in België. Het programma, dat gratis en volledig anoniem werkt, ondersteunt volwassen gebruikers om hun cannabisgebruik in vier tot zes weken te verminderen of volledig te stoppen.
Gebruikers van de onlinezelfhulp bepalen zelf of ze willen stoppen of hun gebruik willen verminderen. Het programma biedt ondersteunende oefeningen en informatie waarmee men geleidelijk aan meer zicht krijgt op het eigen gebruik en de manieren die kunnen helpen om dat gebruik stop te zetten of onder controle te krijgen. Lukt het toch niet op die manier of is er nood om de in het programma opgedane ervaringen te bespreken, dan kan men anoniem De DrugLijn mailen of bellen. Via die weg kan men ook een doorverwijsadres krijgen wanneer zelfhulp onvoldoende blijkt en professionele hulp zich opdringt. Op die manier is de onlinezelfhulp ook een drempelverlagende opstap naar professionele hulpverlening.
Naast deze zelftesten en het zelfhulpprogramma voor cannabisgebruikers kunnen gebruikers sinds 2009 ook nagaan hoeveel ze echt weten over alcohol en verschillende drugs aan de hand van een reeks kennistesten.

De eerste resultaten tonen aan dat er zeker een doelgroep bestaat voor het online vroeghulpaanbod van ‘Hoeveel is te veel’. Gemiddeld melden zich maandelijks 66 nieuwe cannabisgebruikers aan in het zelfhulpprogramma. Van de lancering in maart tot het eind van 2009 werd in totaal 1.249 keer ingelogd in het zelfhulpprogramma. De gegevens over wie gebruik maakt van het programma, sluiten perfect aan bij de vooropgestelde doelgroep. De personen die van de zelfhulpmodule gebruikmaken zijn overwegend mannelijk (78% mannen, 21% vrouwen, 1% onbekend) en hebben een gemiddelde leeftijd van net geen 27 jaar. Bij de start van het programma gebruikt men gemiddeld 5,4 gram cannabis per week, waarbij 59% van de deelnemers compleet wil stoppen en de overige 41% wil afbouwen tot gemiddeld 3,5 gram per week.
Ook het aanbod van kennistests en zelftests waarmee men kan inschatten hoe riskant zijn gebruik is, spreekt aan. Het totale aanbod van www.hoeveelisteveel.be werd in 2009 gemiddeld 100 keer per dag bezocht. De grootste interesse is er voor de kennistesten en de zelftesten over alcohol en cannabis. In tabel 9 vind je de top tien van meest afgelegde tests.

Tabel 9 Meest afgelegde tests op www.hoeveelisteveel.be

Type test	Aantal keren afgelegd
1. Zelftest alcohol	13.929
2. Zelftest cannabis	11.138
3. Makkelijke kennistest cannabis	7.549
4. Moeilijke kennistest cannabis	6.465
5. Zelftest internet	4.628
6. Zelftest cocaïne	3.497
7. Kennistest alcohol	2.631
8. Zelftest speed	1.509
9. Zelftest gokken	1.442
10. Zelftest XTC	1.154



Publicaties

Folder 'Meest gestelde vragen': Grenzen stellen. Over opvoeden, alcohol en andere drugs

Elk jaar maakt De DrugLijn ook een nieuwe inhoudelijke folder aan. De inspiratie daarvoor komt uit de praktijk voor het beantwoordwerk en de reeks folders die daar over de jaren heen uitgroeide draagt dan ook de toepasselijke naam 'Meest gestelde vragen'.

Het hoeft niet te verbazen dat De DrugLijn veel vragen krijgt van ouders die niet weten of en hoe ze nog grenzen kunnen stellen als hun kind drugs gebruikt. Om op die talrijke vragen een eerste antwoord te bieden, werd in 2009 een folder klaargestoomd over 'grenzen stellen'.
Er zijn geen garanties dat een jongere zich aan afspraken zal houden, maar de kans op succes verhoogt wanneer ze tijdig en zo mogelijk in overleg worden gemaakt, wanneer ze rechtvaardig en concreet genoeg zijn en wanneer ze worden doorgevoerd op een positieve en consequente manier. Een vraag waar veel ouders mee kampen, is waar de grens precies ligt. Vanaf wanneer kan alcohol? Kan je blowen door de vingers zien, zolang het niet "verder"gaat? En hoe kan je weten of je kind zich aan de grenzen houdt? Wat als dat niet blijkt te lukken? Ook hier biedt de folder enkele handvatten.

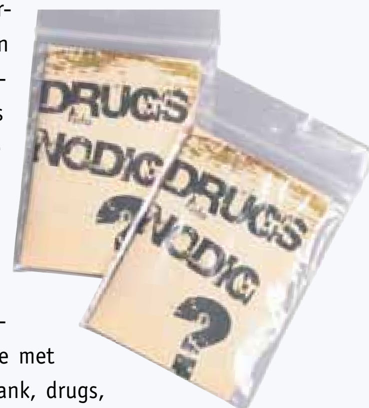


'Grenzen stellen' is de twaalfde folder in de reeks 'Meest gestelde vragen'. De nieuwe folder is inmiddels op grote schaal verspreid via de wachtkamers van huisartsen.

Promotie: Drugs info nodig? Drugs advies nodig?

Continue bekendmaking van De DrugLijn, haar website en telefoonnummer is erg belangrijk. Want ook al lijkt De DrugLijn na vijftien jaar een gevestigde waarde, er mag niet zomaar van uitgegaan worden dat iedereen de lijn ook echt kent. De impact die promotie kan hebben op het aantal mensen dat de weg vindt naar de lijn is al meermaals gebleken. Daarom wordt om de paar jaar geïnvesteerd in nieuw promotiemateriaal.

In 2009 werd een postkaart voor een ruim publiek aangemaakt en een 'pocketflyer' die gericht is op een jonger publiek. Beide onder het motto 'Drugs (info/advies) nodig?'.
In oktober ging een grote mailing de deur uit, waarbij tal van intermediairen de kans werd geboden om tijdelijk gratis 50 exemplaren te bekomen. De respons was massaal en binnen de kortste keren gingen van zowel de pocketflyer als de postkaart meer dan tienduizend exemplaren de deur uit. Zo werd opnieuw aan een pak jongeren én volwassenen duidelijk gemaakt dat ze met hun vragen en zorgen over drank, drugs, pillen en gokken anoniem terechtkunnen bij De DrugLijn.



Ge(s)laagd contact: een rapport over problematisch middelengebruik en intrafamiliaal geweld

Geweld en alcohol- of ander drugmisbruik gaan vaak samen. Maar als het dan specifiek over intrafamiliaal geweld gaat, kan men dan zonder meer stellen dat drank- en drugmisbruik de oorzaak is van geweld tegenover gezinsleden? Of maakt intrafamiliaal geweld de gezinsleden vooral vatbaarder voor alcohol- en drugproblemen?
In onderzoek en vakliteratuur is veel terug te vinden over middelenmisbruik en geweld, maar of en in welke mate er sprake is van een oorzakelijk verband, is veel minder duidelijk.

Wat er ook van zij, bij De DrugLijn groeide een paar jaar geleden de vraag om meer zicht te krijgen op de situaties met intrafamiliaal geweld waarmee de lijn te maken krijgt. Er werd besloten om die nader te gaan monitoren. De resultaten van de monitoring tussen 1 maart 2007 en 31 augustus 2008 werden in 2009 gebundeld en gekoppeld aan een literatuurstudie over het thema. Het rapport werd in het najaar gepubliceerd en kon op behoorlijk wat belangstelling rekenen van zowel de welzijnssector als het alcohol- en drugpreventiewerk.

In 273 van de 9.888 contacten (telefoongesprekken en e-mails) die in de onderzochte periode plaatsvonden, kwamen een of meerdere vormen van geweld ter sprake. Dat is een onderrapportering, al was het maar omdat enkel het intrafamiliaal geweld geregistreerd werd dat door de bellers of e-mailers zelf werd aangekaart.
Bij het begrip 'intrafamiliaal geweld' denkt men al snel aan geweld tegen partners of kinderen. Die doelgroepen komen ook terug in de DrugLijncijfers. Toch vestigt het rapport vooral de aandacht op een groep slachtoffers die minder vaak in beeld komt, met name ouders.

Alcohol en stimulerende drugs zoals speed en cocaïne worden vaak beschreven als drugs die agressief gedrag uitlokken en komen ook regelmatig terug in de meldingen van intrafamiliaal geweld bij De DrugLijn. Cannabis blijkt in de DrugLijncijfers de meest vermelde drug bij situaties van intrafamiliaal geweld. Uiteraard speelt daarin mee dat De DrugLijn sowieso veel vragen van ouders en vragen over cannabis krijgt.
Cannabis is een drug die men naar werking niet meteen zou catalogeren als uitlokker van agressie, ook al doet dat zich wel degelijk voor. Vaker is cannabis of het cannabisgebruik een uitlokker van geweld omdat het binnen gezinnen heel wat meningsverschillen, stress en conflicten kan uitlokken, zelfs in die mate dat het leidt tot psychisch of zelfs fysiek geweld.

De DrugLijn wou met het rapport een signaal geven en illustreren dat middelengerelateerd intrafamiliaal geweld een realiteit is. Steeds meer initiatieven proberen het taboe op geweld in het gezin te doorbreken en ook daartoe wil het rapport bijdragen. Voor De DrugLijn zelf is het alleszins geen eindpunt. Tot op vandaag gaat de lijn verder met het monitoren van signalen van intrafamiliaal geweld.

Het rapport is gratis beschikbaar. Download de pdf op www.druglijn.be of neem contact met de lijn voor een gratis printversie.



DESKUNDIGHEID

Vrijwilligers werven en opleiden

De DrugLijn werkt al sinds jaar en dag met vaste medewerkers en vrijwilligers. De inzet en betrokkenheid waarmee de vrijwilligers de mensen te woord staan, bieden een belangrijke meerwaarde aan de lijn.

De DrugLijn is helaas niet de enige hulp- of infolijn die het ondervindt; de laatste jaren wordt het alsmaar moeilijker om nieuwe vrijwilligers te werven. Het telefoonwerk vergt dan ook veel inzet en een langdurig engagement, iets wat helaas niet altijd even goed aansluit bij het profiel van de potentiële vrijwilliger anno 2009.

In 2008 werd de jaarlijkse opleiding van vrijwilligers bij gebrek aan kandidaten nog noodgedwongen geannuleerd. In 2009 kwam het er dus op aan nog meer in te zetten op de werving van geïnteresseerden. De VRT hielp daarbij een handje: in de week van 7 tot 11 september was op 'één' een wervend tv-spotje te bekijken en tegelijk was op alle VRT-radionetten eenmaal per dag een spot te horen. Beide spots waren het werk van een gemotiveerd team van de 3de bachelor Reclamevormgeving, departement Kunst van de Provinciale Hogeschool Limburg. Van het voorjaar tot de zomer; tussen stages en het studeren voor tweede zit door, hebben zij de spotjes volledig uitgewerkt, van concept en storyboard tot montage.
Of het met de tv- en radiospot te maken heeft, is moeilijk in te schatten maar het is een feit dat de extra inspanningen voor het werven van vrijwilligers meer respons opleverden dan de jaren voordien. Dat was nodig, want na het noodgedwongen annuleren van de vrijwilligersopleiding werd de nood aan nieuwe vrijwilligers acuut.
Het was dan ook een hele opluchting dat in het najaar (en voor het eerst in meer dan twee jaar tijd) een opleiding voor nieuwe vrijwilligers van start kon gaan.

De DrugLijn is nog steeds hard op zoek naar nieuwe vrijwilligers. Alle info daarover is terug te vinden op de DrugLijnsite.

Vlaams en internationaal overleg

Binnen het wereldje van de telefoonlijnen is De DrugLijn zowel op Vlaams als op internationaal niveau betrokken bij overlegstructuren en netwerken. Zo is de lijn al jaren actief lid van OHIL, het Vlaamse Overleg van Hulp-en Informatielijnen. In de loop van 2009 kon de lijn ook toetreden tot OHUP (Online Hulpverlening Uitwisselings-Platform), een netwerk waarin ook tal van lijnen vertegenwoordigd zijn.

Op Europees vlak is De DrugLijn al meer dan tien jaar lid van de European Foundation of Drug Helplines (FESAT), een netwerk van zo'n veertig alcohol- en druglijnen. Als vicevoorzitter van FESAT was de coördinator van De DrugLijn nauw betrokken bij de werking en activiteiten van dit netwerk. Zo staat hij sinds twee jaar in voor het monitoringproject van FESAT. Aan de hand van halfjaarlijkse vragenlijsten brengt dit unieke project in kaart of drughulplijnen in Europa vragen over nieuwe drugs of nieuwe vormen van druggebruik krijgen. De resultaten van die vragenlijsten werden gebundeld in twee rapporten die naar diverse Europese instanties verspreid werden.

De plannen van FESAT om in het voorjaar van 2009 een conferentie te organiseren, dienden helaas te worden opgeborgen omwille van financiële problemen in gastland Noorwegen, maar in de loop van het jaar slaagde FESAT er wel in een partnership op te starten in het kader van de Europese 'Lifelong Learning Programmes'. Samen met partners uit Cyprus, Griekenland, Ierland, Malta, Nederland, Noorwegen en Portugal zal De DrugLijn er meewerken aan richtlijnen voor het opleiden van beantwoorders van drughulplijnen.



